



专车冲击波·调查

# “爱召车”为什么败给专车

## 还没推广就想挣钱,徒有本地官方优势服务理念却跟不上

日前,滴滴打车再次向用户推送新版本,而这只是他们几乎每周一次的惯例。与之相比,济南本土、国内首款由政府监管的自助叫车软件“爱召车”已经打不到车,官方所称的“正在进行技术升级”似乎拖得太久了。

爱召车曾是济南市交通运输局客管中心为应对打车软件而推出的,如今却被后者打得一塌糊涂。专业人士称,用户体验差、技术支持不足、本土化特色服务没跟上,是爱召车败走本地的主要因素。

本报记者 任磊磊



8日傍晚,在历山路附近,3位女士等待了十多分钟才打上出租车。  
本报记者 王皇 摄

### 用户体验 官气十足,缺乏人性化操作理念

9日,80后市民朱先生从火车站打车到泉城广场。他掏出手机,熟练打开滴滴叫车软件。软件精准定位,只需输入几个关键字就可识别朱先生的目的地,不一会儿一辆出租车就来了。

作为网络时代的年轻人,朱先生说习惯了移动网络带来的便利,一款APP软件的好坏,最基本评价条件就是便捷。

“互联网思维最注重的就是便捷和免费。”滴滴专车公关部张先生告诉记者,让用户通过最简单的操作获得想要的结果,就是互联网服务的目的。“一个操作就能完成的服务,一定不要增加到两步,否则用户体验就会

大打折扣。”

与之相反,爱召车从推广之初,就充满了官方色彩——收费,用户每用一次多交7.5元。乘客通过智能手机下载爱召车软件后,若要使用,需要预先网上充值,最低充值费为50元,采用会员制形式。安装后每使用一次,系统会从乘客的充值账户中扣除2.5元信息费。此外,乘客还需要支付给出租车司机5元电召费。

“我曾经想用爱召车,但是一看还要收费就没用。”市民王女士是少数曾接触爱召车的市民,但也只是接触,并未使用。

### 技术支持 浪潮已退出,难比滴滴千人团队

爱召车和滴滴打车的用户体验,从一个侧面反映出两者在技术支持和投入方面的差距。

滴滴打车的设计者北京小桔科技只做打车业务。据介绍,目前小桔科技的正式员工共有1700多人,技术人员有1000多人,其余人员负责公司的运营、业务拓展、员工培训等。这些专业人员均是来自谷歌、百度、阿里一线的业务精英。

爱召车由浪潮集团负责开发,浪潮集团作为济南本土科技公司,技术力量雄厚,但电召车软件仅仅是它的一个很小的项目。此前有相关人士透露,爱召车软件是由十几位高级软件工程师,带着几十位软件研发工作人员忙了近一

年做出来的整体系统。从科技人才投入上比,爱召车比滴滴打车要薄弱很多。

“爱召车诞生近两年,竟然没有苹果版本。要知道苹果也占据着巨大的智能手机市场。”一位从事软件开发的专业人士评价说,爱召车的思路根本不符合互联网模式的思维。

而现在,浪潮集团已经完全撤出了爱召车项目。内部人士表示,“已经卖给了客管办(即济南市交通运输局客管中心)。”目前该软件开发升级由客管办信息化中心负责牵头。近日,客管中心相关负责人称爱召车软件正在进行技术升级,它最大的优点是市民能通过操作手机直接找到空车,比打车软件先进。但是具体升级情况官方并未披露。

### 本地服务 放弃本土优势,步步落后

大数据时代,谁掌握了数据资源,谁就有发言权。

记者从滴滴打车方面了解到,滴滴打车有100台服务集群,每天收到来自滴滴打车软件上载的大量交互数据,一天全国产生的数据多达6TB。6TB是什么概念呢?以一部高清电影1GB计算,6TB可以存储6144部电影。

滴滴打车的张先生表示,通过这些交互数据,滴滴打车可以给司机提供可靠的导航路线,帮助公司绘制每个城市、每条道路一天的交通状况,甚至这些数据对于分析城市交通、餐饮、民生、娱乐等,非常有利用价值。

“爱召车技术,体验上没拼过滴滴,更没有抓住其本土化的优势。”从事软

件开发和运营的济南德米信息技术有限公司负责人赵延峰说。

赵延峰表示,官方打车软件论烧钱和经营方式肯定拼不过专业的打车软件公司。但是爱召车既有官方认可的正规军身份,还能得到本土IT公司的支持,在这一点上是占有优势的。

“比如,爱召车可以借助官方优势,提高用户打车成功率;也可以与本土商家合作,消费者用该打车软件到某家餐厅消费,可以享受到一定折扣。还可以增加一些投诉、举报黑车的服务内容,提高安全度和满意度。”

而这些,在爱召车着手之前,滴滴打车们就已经做到了。

专家观点

## 除了管理收钱出租公司还有啥用

每30个的哥  
就有一个管理员

如果千个体户的收入比在公司高,为什么还要到公司上班?因为在公司不太需要承担盈亏风险,只需按部就班就能领取薪水。但有一种职业,表面上他们是公司的雇员,却承担绝大多数风险,大部分收入还归于公司,那就是出租车司机。

在当下,绝大多数城市的出租车司机都是名义上受雇于公司,但干的活和个体户没有本质区别,收入却和个体户存在天壤之别。

据北京市发改委在2013年所提供的数据,北京一辆出租车月均运营收入约1.63万元。从支出来看,在1.63万元中,企业成本费用占33%,而司机净运营收入为22%,企业利润为3%。但是那些个体运营的司机,1.63万元的收入中有将近一半多可以列为个人收入。而据测算,北京每30个出租车司机就需要一个管理员,身处出租车公司,的哥没有感到规模经营带来的成本节约,相反,却是大大增加了成本。

出租车垄断之下  
服务、价格千篇一律

但是,出租车行业真的不需要公司吗?那也未必。

出租车行业之所以特殊,就在于其所提供的服务是一次性的——一个乘客理论上很难碰见同一个的哥。由于这个特性,很多的哥会做出各种违背职业伦理甚至不法行为。而出租车公司的出现,使得这种负面交易成本大幅降低,

人们更愿意选大公司的车,而不是个体户,因为前者能够提供较好的服务。

但在中国,除了少数城市,不同公司出租车服务,价格丝毫没有差别,被绑定的的哥更是习惯了垄断之下工作模式,不管服务怎样收入都不会差太多。

就此而言,出租车市场必须破除运营牌照的垄断,允许更多的个体从业者参与市场竞争。只有竞争,才能形成合理的、差异化的出租车价格。也只有到那个时候,出租车司机才不会抱怨自己收入低,因为那是自由择业的结果。

专车优化资源配置  
而非让黑车进入市场

有意思的是,去年以来,滴滴和快的等专车服务强力将传统上服务水平不统一的出租车业提升到一个新的水准:乘车环境好,安全性也因为保险大幅提高。

为什么专车能实现这个目标?原因有两个,一是有均质的优质服务,二是通过互联网技术,实现对资源的充分利用。

无论是滴滴还是快的,并不直接购买车辆,也不雇佣司机,只是把闲置的车辆和司机进行配置。专车打破以往汽车租赁日租的形式,让车辆在完成一个任务之后即奔赴下一任务,充分盘活闲置车辆,提高使用率。由于使用率高了,每天的租费平摊到只用一趟车的个人身上,成本大大降低。

也正是如此,专车的兴起是效率和服务提升的结果,而不是很多人说的使用没有营运牌照的“黑车”的结果。正确认识这一点,对下一步出租车市场改革至关重要。

据财新网,作者系上海金融与法律研究院执行院长傅蔚冈

# 退休老人新保障

## 神秘书籍大赠阅

每家可领2本400-0507-622

### 名医验方

打电话 学妙方

打个电话,就能学到名老中医的验方、妙方,为自己的健康保驾护航,而且全程不收费,成了退休老人健康生活的保障!

融汇诸多国医大家的妙招,介绍专家最擅长最拿手的实用验方、传授多年临床的心得经验,指导你怎样战胜病魔,怎样不走弯路,怎样不花冤枉钱!

打电话学妙招,给自己一份健康保证,成为中老年人健康新时尚。

更让人惊喜的是,免费赠送的神秘书籍(全是名医验方、实效疗法和养生妙招),现在开始发放:

### 《胰岛再生——糖尿病大救星》

免费赠阅

各种各样的糖尿病药越吃越多,血糖却仍然忽高忽低、居高不下,并发症仍然层出不穷,这究竟是什么原因?

美国一项最新研究表明,这与病人体内缺乏一种J-羧肽酶有关。J-羧肽酶是胰岛分泌胰岛素的关键,是血糖稳定,并发症减轻的根本。由天津科学出版社特别出版的《胰岛再生——糖尿病大救星》一书详细地介绍了这一新成果,该书一经上市,就成为了指导糖尿病人康复的行为指南。广大糖尿病友可拨打400-0507-622免费索取。

### 心脑血管病友必备——《吃菜养心》

免费赠阅

《吃菜养心》一书,详细介绍了近年来心脑血管病绿色疗法新成果。

该书指出:通过科学的方法,激活人体自身的血液循环机制和抵抗疾病的能力,可使心脑血管病患者逐步恢复健康。

食物疗养,是将具有营养心脏,激活血液循环的特殊蔬菜成分,通过合理搭配,科学使用,在全面营养滋补的基础上,提高人体自身免疫力,有益于心脑血管的康复。本书图文并茂,语言通俗易懂,欢迎广大读者拨打400-0507-622免费索取。

赶快拨打:400-0507-622

纯赠送 不收费

(以上书籍,三天内免费赠阅,不收取任何费用!)